

# Презентация



## Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура

Автор и разработчик: Исаев Р.А.

Эксперт по организационному развитию и процессному управлению

Партнёр ГК «Современные технологии управления»

[https://www.businessstudio.ru/buy/models/model/model\\_agentstva\\_nedvizhimosti\\_strategiya\\_bp/](https://www.businessstudio.ru/buy/models/model/model_agentstva_nedvizhimosti_strategiya_bp/)

# Общая информация

- ▶ **«Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура»** (далее Модель) – это эталонная (типовая) модель агентства недвижимости (reference model, master model), которая представляет собой систему взаимосвязанных графических моделей, документов и справочников, описывающих деятельность и управление агентства недвижимости (риэлторского центра). Технически она реализована в виде базы данных в программном продукте Business Studio.
- ▶ Модель является эффективным инструментом и информационно-практическим пособием по формализации и совершенствованию деятельности агентства недвижимости (далее – АН). Для многих организаций она уже стала «настольной энциклопедией» (электронной базой знаний), которая используется непрерывно в течение многих лет.
- ▶ Модель может быть успешно использована как организациями, которые только начинают формализацию своей деятельности с помощью современных технологий управления, так и организациями, которые продолжают развивать и оптимизировать свой бизнес.

# Пользователи Модели

- ▶ Благодаря большому объёму информации и широкому практическому применению Модель будет полезна для многих подразделений агентства недвижимости:
  - бизнес-подразделения (управления оценки, продаж, аренды объектов недвижимости);
  - управление маркетинга;
  - управление персонала, включая отдел обучения сотрудников;
  - управления бизнес-процессов, методологии, организационного и стратегического развития;
  - управление информационных технологий;
  - управления операционных рисков.
  
- ▶ Модель может быть успешно использована в организациях различных областей деятельности, связанных с недвижимостью:
  - агентства недвижимости, риэлторские центры;
  - девелоперские, инвестиционные, строительные и управляющие компании.

# Практические задачи, решаемые с помощью Модели

- ▶ Разработка и реализация стратегии.
- ▶ Описание и оптимизация бизнес-процессов агентства недвижимости.
- ▶ Оптимизация организационной структуры и численности персонала.
- ▶ Построение системы менеджмента качества.
- ▶ Построение системы обучения персонала: быстрое и качественное обучение специалистов агентства недвижимости, подготовка полноценных учебных материалов.
- ▶ Создание электронной базы знаний и единого центра управления для агентства недвижимости.
- ▶ Эффективное и системное выполнение проектов автоматизации и внедрения новых технологий.
- ▶ Тиражирование бизнеса, распространение Модели на филиалы и партнёрскую сеть.
- ▶ Внедрение в деятельность агентства недвижимости новых идей и успешных практик из отрасли. Возможность видеть изнутри, как работают конкуренты.

# Эффекты от внедрения Модели

- ▶ Улучшение общих показателей KPI: рост продаж и клиентской базы, снижение издержек, операционных рисков (ошибки, дефекты, сбои), претензий клиентов.
- ▶ Улучшение показателей KPI по каждому бизнес-процессу: время выполнения, качество, результативность, себестоимость.
- ▶ Значительное сокращение затрат времени и финансов на реализацию проектов и задач организационного развития. Благодаря Модели большую часть проектов и задач можно выполнить собственными силами.
- ▶ Минимизация рисков при построении систем управления и реализации проектов за счёт уже апробированных и зарекомендовавших себя решений.



# Ключевые свойства Модели

- ▶ Разработана в профессиональном программном продукте бизнес-моделирования Business Studio с помощью современных методик организационного развития и процессного управления.
- ▶ Простота в использовании и понятность структуры Модели.
- ▶ Полностью на русском языке.
- ▶ Отражает практику работы ведущих российских агентств недвижимости.
- ▶ Реализует принципы системного и процессного подходов.
- ▶ Реальная практическая ценность и уникальность информации.
- ▶ Модель регулярно пополняется новыми элементами и совершенствуется в соответствии с появлением новых решений и практик, особенностей развития рынка недвижимости.



# Способ использования Модели в Business Studio

- ▶ В Business Studio необходимо создать **2 базы данных**
  - первая – Рабочая (для наполнения информацией)
  - вторая – «Модель агентства недвижимости» (для просмотра)
- ▶ Модель рекомендуется использовать только для просмотра как справочник (эталон) и по её образцу создавать собственную Модель в отдельной базе данных Business Studio.
- ▶ Разрешённые способы выгрузки и переноса информации из Модели указаны в Правилах [http://www.businessstudio.ru/buy/models\\_conditions/](http://www.businessstudio.ru/buy/models_conditions/)
- ▶ Количество пользователей Модели в организации, на которую заключён договор, **не ограничено**. Зависит только от количества приобретённых лицензий Business Studio (необходима минимум 1 лицензия).

## Стоимость Модели

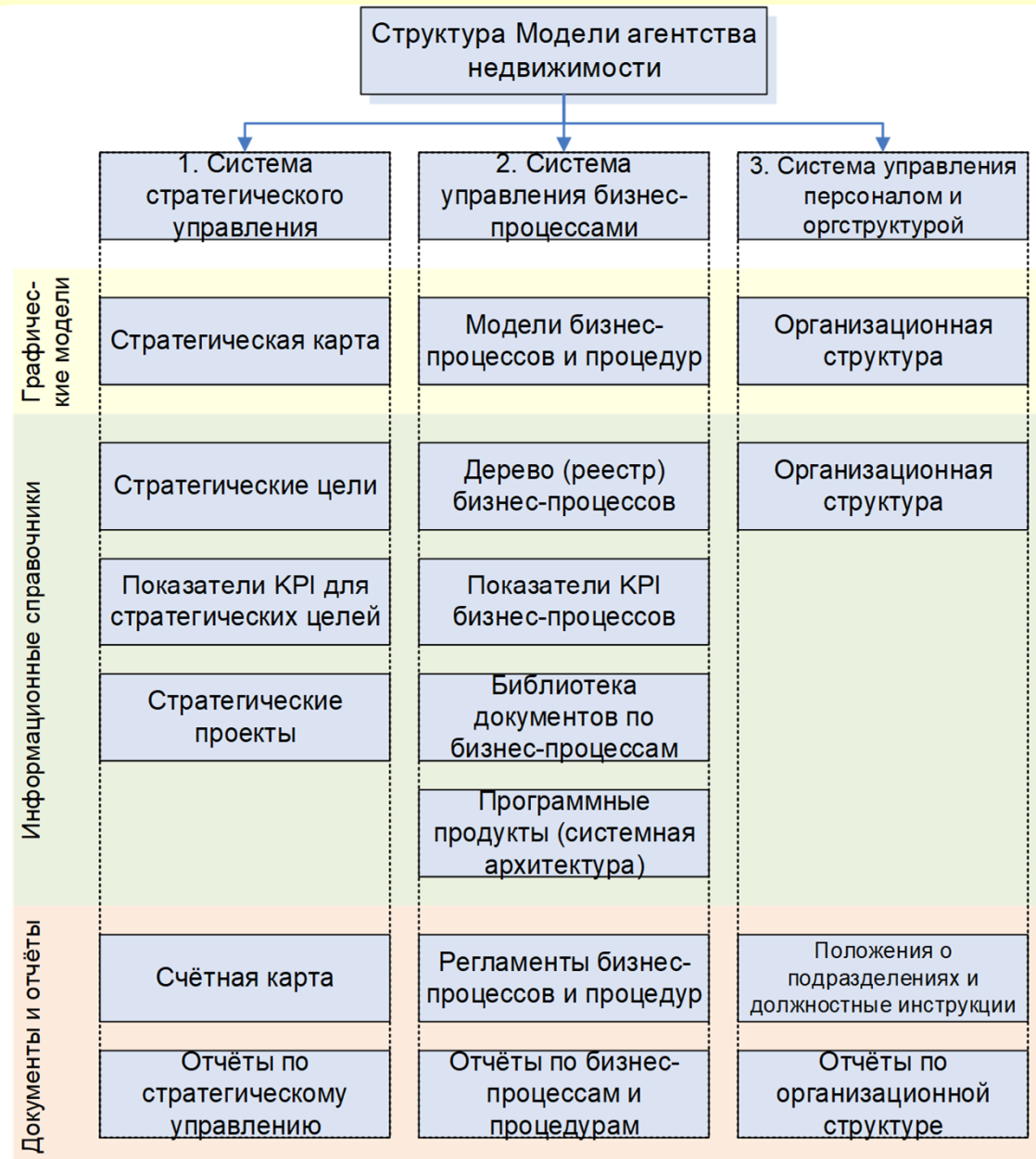
| Название продукта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Стоимость   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура                                                                                                                                                                                                                                                                             | 25 000 руб. |
| В течение 1 года после приобретения Модели клиент получает следующие <b>обновления</b> бесплатно (при условии предоставления рецензии на Модель).                                                                                                                                                                                                                |             |
| <b>Технические требования</b><br>Для работы с Моделью необходимо: <ul style="list-style-type: none"><li>- Business Studio последней актуальной версии (минимум 1 лицензия)</li><li>- Microsoft SQL Server 2014 или выше (бесплатная версия Express автоматически устанавливается вместе с Business Studio)</li><li>- Microsoft Visio актуальной версии</li></ul> |             |
| По поводу приобретения Модели и за дополнительной информацией следует обращаться к автору-разработчику по адресам:<br><a href="mailto:isaev.ra@bankiram.pro">isaev.ra@bankiram.pro</a> , <a href="mailto:mail@isaevroman.ru">mail@isaevroman.ru</a>                                                                                                              |             |



# Содержание Модели

- ▶ Поскольку Модель – это в первую очередь управленческий инструмент, то в неё заложена структура и наполнение трёх основных систем управления.
  - 1. Система стратегического управления (ССУ).
  - 2. Система управления бизнес-процессами (СУБП).
  - 3. Система управления персоналом и организационной структурой.
- ▶ Для каждой системы управления представлены основные её компоненты в виде моделей, документов и информационных справочников, а также различные успешные решения и практические наработки.
  
- ▶ **Обращаем внимание**
- ▶ В связи с постоянным обновлением и развитием Модели возможны небольшие расхождения в представленных далее скриншотах с поставляемой базой данных.

# Структура Модели



# 1. Система стратегического управления

## ▶ 1.1. Стратегические цели АН

Дерево (иерархический список) стратегических целей, сгруппированных по 4-м перспективам BSC / KPI: Финансы, Клиенты и маркетинг, Бизнес-процессы и технологии, Персонал и развитие.

К стратегическим целям в свойствах (параметрах) привязаны Показатели KPI и Проекты (мероприятия по достижению целей).

*Путь: «Управление – Цели и показатели – Цели».*

## ▶ 1.2. Показатели KPI для стратегических целей АН

Дерево (иерархический список) показателей KPI для стратегических целей АН.

*Путь: «Управление – Цели и показатели – Показатели».*

## ▶ 1.3. Стратегическая карта АН

Визуальная схема стратегического развития АН, которая включает группировку целей и причинно-следственные связи между ними.

*Путь: «Управление – Цели и показатели – Стратегические карты».*

# 1. Система стратегического управления

## ▶ 1.4. Стратегические проекты

Список проектов, направленных на достижение стратегических целей. У некоторых проектов заполнены свойства (параметры).

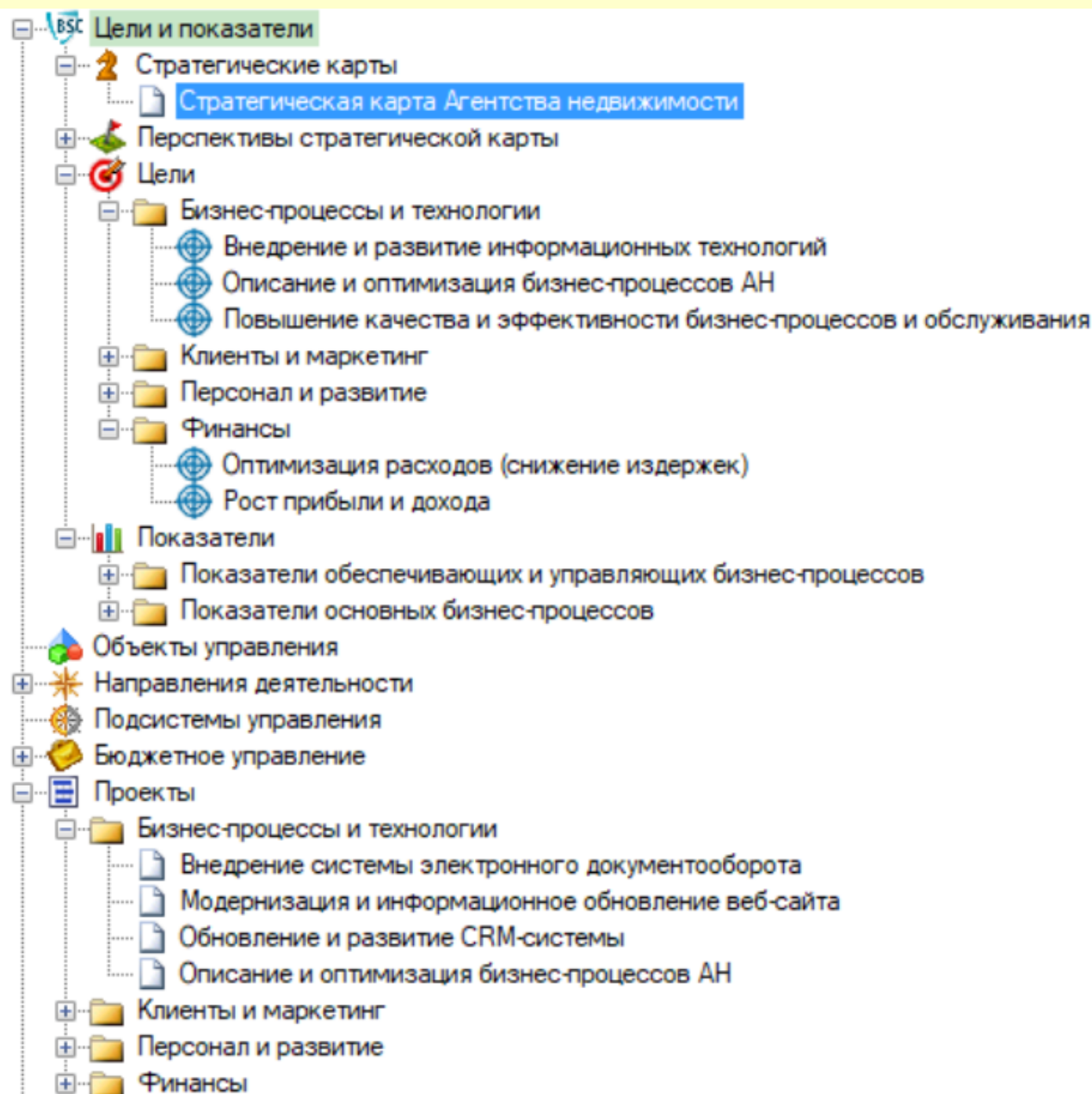
*Путь: «Управление – Проекты».*

## ▶ 1.5. Отчёты по стратегическому управлению

По стратегическому управлению автоматически формируются следующие Отчёты в Business Studio:

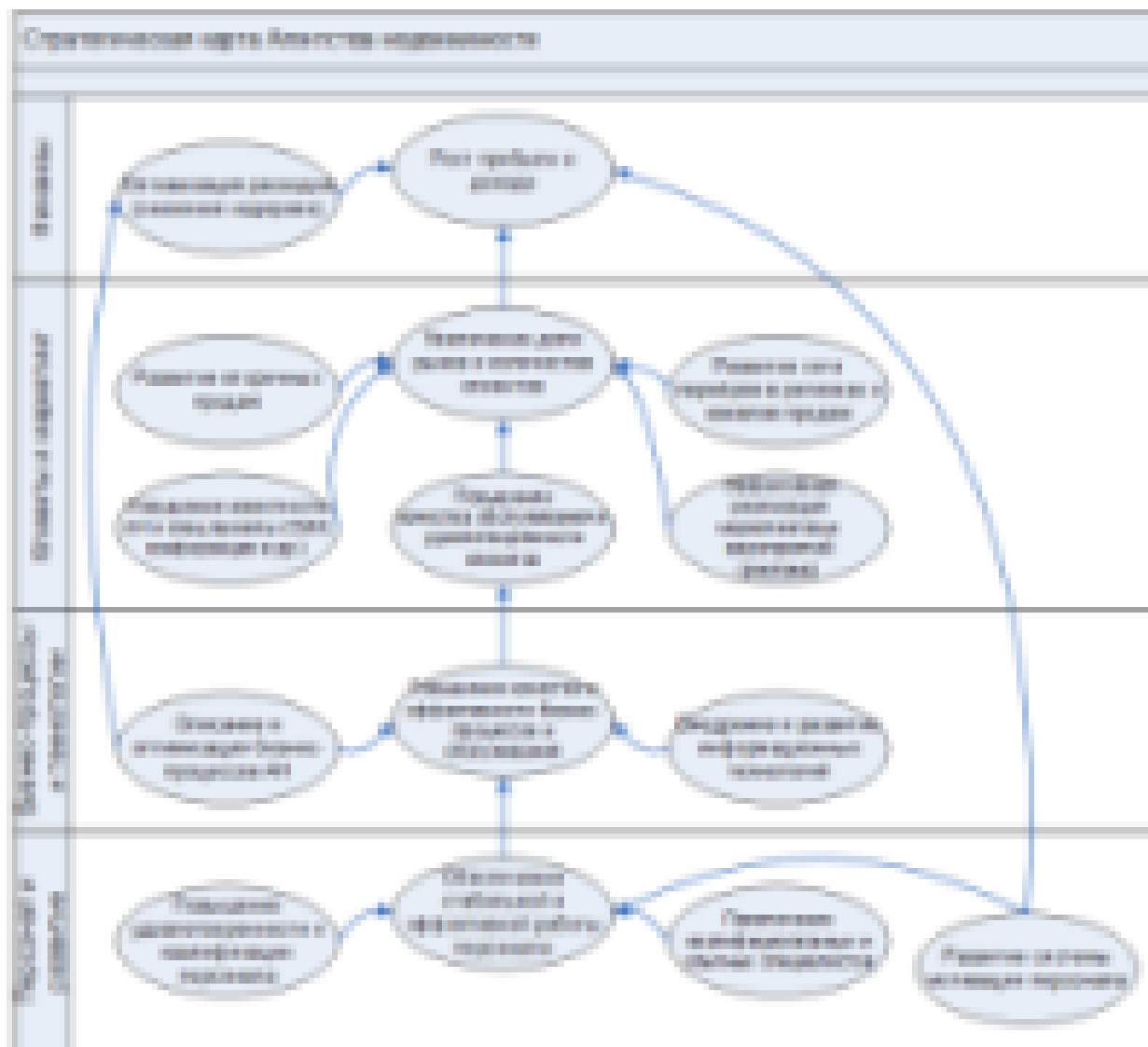
- счётная карта (таблица с целями, показателями и проектами)
- отчёты по целям и показателям (для вывода параметров и значений с графиками)
- отчёты по проектам
- иерархические диаграммы

# 1. Система стратегического управления



# 1. Система стратегического управления

- ▶ Стратегическая карта. Показан общий вид карты (без детализации)



# 1. Система стратегического управления

## ► Свойства (параметры) стратегической цели

Внедрение и развитие информационных технологий (Цели)

Сохранить ✕ Заккрыть

Отчеты Действия

График

Основные

№ п/п: ✕

Название: Внедрение и развитие информационных технологий

Периодичность: Месяц

Стратегическая перспектива: ✕ Бизнес-процессы и технологии

Комментарий: A

Параметры диаграммы значений: ✕ ...

Ответственные

Значения

Нормативно-справочные документы Влияет на цели Зависит от целей Показатели Проекты

| Проект                                               | Диаграмма | Сила влияния       |
|------------------------------------------------------|-----------|--------------------|
| Обновление и развитие CRM-системы                    |           | Нормальное влияние |
| Внедрение системы электронного документооборота      |           | Нормальное влияние |
| ► Модернизация и информационное обновление веб-сайта |           | Нормальное влияние |
| *                                                    |           |                    |

# 1. Система стратегического управления

## ► Свойства (параметры) стратегического проекта

Описание и оптимизация бизнес-процессов АН (Проекты)

Отчеты | Действия | Сохранить | Закреть

[Экспортировать по составу](#) [Пакетное формирование отчетов](#)

Название: Описание и оптимизация бизнес-процессов АН

Цель проекта: Повышение эффективности работы и управления АН

Дата начала, план: 01.10.2018      Дата завершения, план: 01.04.2019

Дата начала, факт:      Дата завершения, факт:

Описание: Проект направлен на повышение качества, эффективности и результативности бизнес-процессов агентства недвижимости

Комментарий:

Бюджет: 300000      Валюта: X Рубли

Завершен: ☐

Руководитель проекта: X Генеральный директор

Нормативно-справочные документы      Цели

| Документ                                              | Файл |
|-------------------------------------------------------|------|
| ► Положение о бизнес-процессах агентства недвижимости | ...  |
| *                                                     |      |



# 1. Система стратегического управления

## ► Контроль реализации стратегии и показателей KPI

Показатели, фильтр по: Скрывать в копилке, Ответственный за выполнение (3 строки)

Свойства | Отчеты | Действия | ✖ Закрыть

[График](#) [Детализация](#)

Поиск Очистить

|  | Статус | Название                                                              | Период       | Индикатор | Сигнал | Тренд | План | Факт |
|--|--------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------|-------|------|------|
|  |        | Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)             | Октябрь 2018 |           |        |       | 450  | 350  |
|  |        | Количество закрытых сделок купли-продажи недвижимости (за период)     | Октябрь 2018 |           |        |       | 25   | 9    |
|  |        | Среднее время выполнения сделки купли-продажи (от заявки до закрытия) | Октябрь 2018 |           |        |       | 40   | 45   |

## 2. Система управления бизнес-процессами

### ▶ 2.1. Дерево (иерархический список) всех бизнес-процессов АН

Иерархический список всех бизнес-процессов и процедур АН до 3-го уровня детализации.

Для бизнес-процессов верхнего уровня указаны «владельцы» (ответственные) и заполнены свойства (параметры).

*Путь: «Процессы».*

### ▶ 2.2. Графические модели бизнес-процессов и процедур АН

Используется нотация (стандарт) «Процедура» (Cross Functional Flowchart).

- А1.1 Оценка объектов недвижимости
- А1.2 Купля-продажа объектов недвижимости
  - А1.2.1 Поиск объектов недвижимости для продажи
  - А1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи
  - А1.2.3 Работа по ипотеке
- А1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости

## 2. Система управления бизнес-процессами

### ▶ 2.3. Показатели КРІ бизнес-процессов

Список более 40 показателей КРІ для измерения результативности, эффективности и качества бизнес-процессов АН.

Некоторые показатели привязаны в свойствах (параметрах) бизнес-процессов.

Примеры заполнения свойств (параметров, значений и графиков) для следующих показателей

- Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)
- Количество закрытых сделок купли-продажи недвижимости (за период)
- Среднее время выполнения сделки купли-продажи (от заявки до закрытия)

*Путь: «Управление – Цели и показатели – Показатели».*

### ▶ 2.4. Регламенты бизнес-процессов и процедур АН (формируются автоматически)

Регламенты формируются автоматически для всех бизнес-процессов и процедур, имеющих графические модели – см. п.2.2. Полнота регламентов зависит от объёма заданных параметров бизнес-процесса и подпроцессов, а также от размера модели.

## 2. Система управления бизнес-процессами

### ▶ 2.5. Отчёты по бизнес-процессам и процедурам

По бизнес-процессам автоматически формируются следующие Отчёты в Business Studio:

- дерево процессов (иерархическая диаграмма)
- описание Процесса/Процедуры (таблица – технологическая карта)
- описание процесса и подпроцессов
- матрица ответственности процесса
- владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)
- документооборот процесса

### ▶ 2.6. Библиотека документов по бизнес-процессам

- Список нормативных документов, используемых в бизнес-процессах (частично с файлами)
- Список информационных потоков в бизнес-процессах (без файлов)
- Список форм документов в бизнес-процессах (частично с файлами)

Для бизнес-процессов, имеющих графические модели, разработаны списки форм документов и информационных потоков, которые в них циркулируют и являются входами-выходами.

Привязаны следующие документы (в виде файлов)

- Предварительный договор (купля-продажа)
- Основной договор (купля-продажа с ипотекой)
- Договор дарения
- Профессиональный стандарт «Специалист в сфере недвижимости»

Путь: «Объекты деятельности – Документы – Электронный документ».

## 2. Система управления бизнес-процессами

### ► 2.7. Программные продукты (системная архитектура, автоматизация)

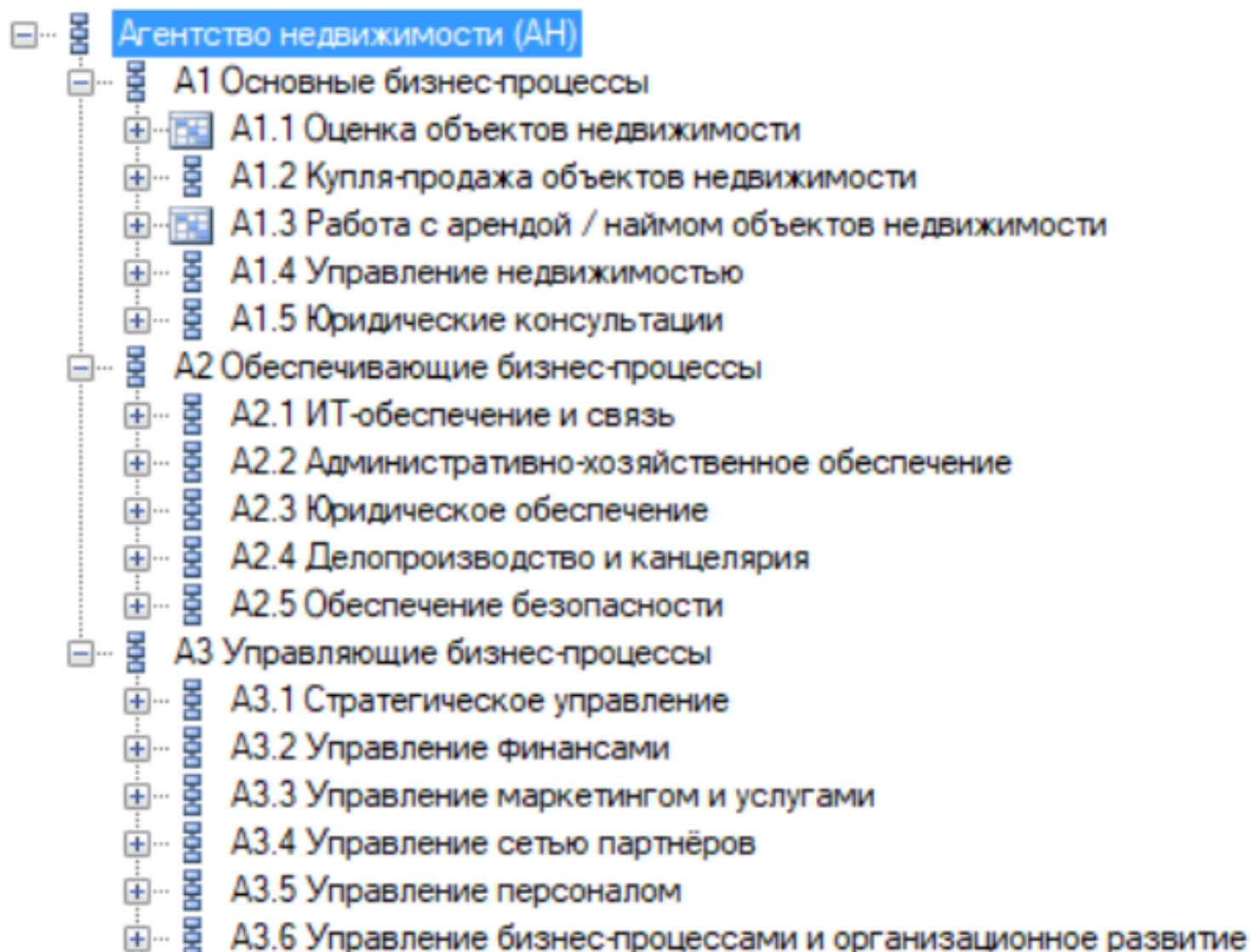
Список самых актуальных и востребованных в АН программных продуктов. Программные продукты привязаны к некоторым бизнес-процессам в свойствах (параметрах).

Автоматически формируется иерархическая диаграмма (системная архитектура АН).

*Путь: «Объекты деятельности – Программные продукты».*

## 2. Система управления бизнес-процессами

- Дерево (иерархический список) бизнес-процессов. Показан верхний уровень



## 2. Система управления бизнес-процессами

### ► Свойства (параметры) бизнес-процесса

А1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи (Процессы)

Отчеты Действия Сохранить Закрыть

Контроллинг Свойства модели

Основные  
Параметры ФСА

Название: А1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи

Требования к срокам:

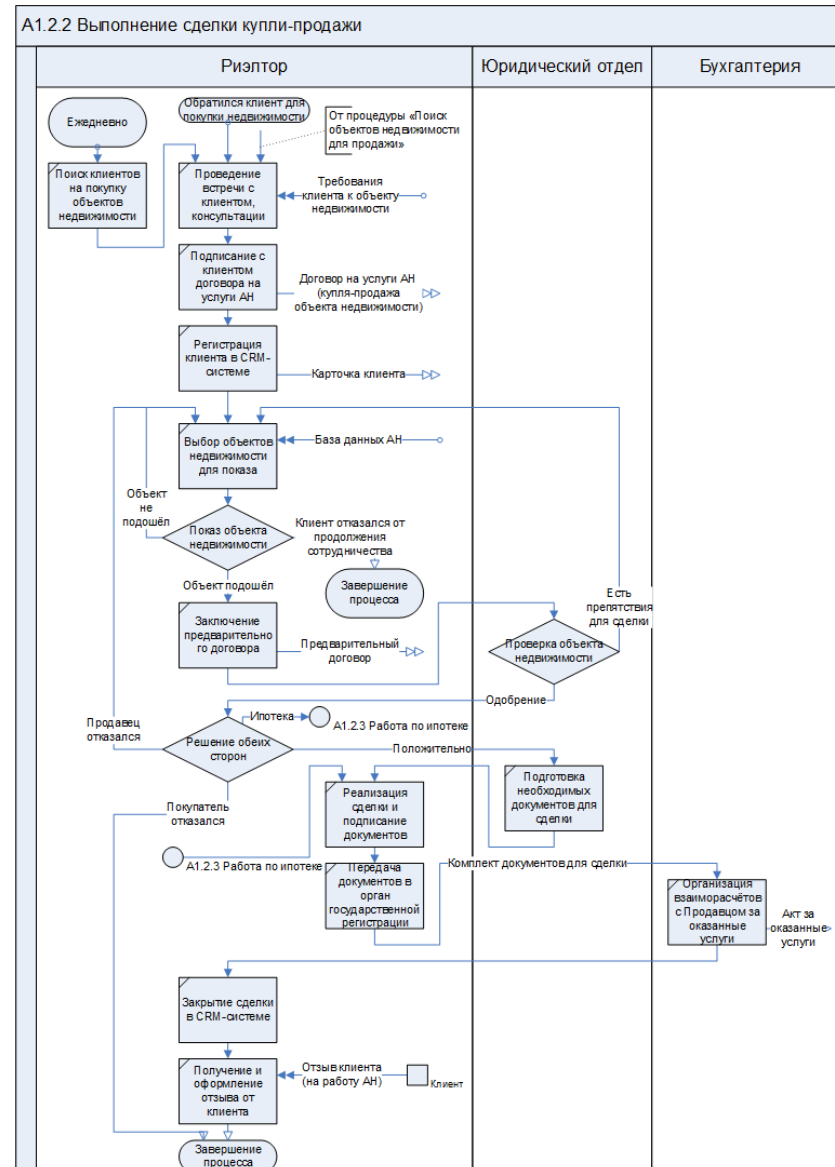
Комментарий: X ...

Субъекты Нормативно-справочные документы Показатели Программные продукты Статусы процесса

| *Показатель                                                                    | Тип показателя процесса |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)                      |                         |
| Количество закрытых сделок купли-продажи недвижимости (за период)              |                         |
| Количество заявок клиентов для купли-продажи недвижимости (за период)          |                         |
| ► Количество отказов клиентов после подписания предварительного договора ку... |                         |
| Среднее время выполнения сделки купли-продажи (от заявки до закрытия)          |                         |
| *                                                                              |                         |

## 2. Система управления бизнес-процессами

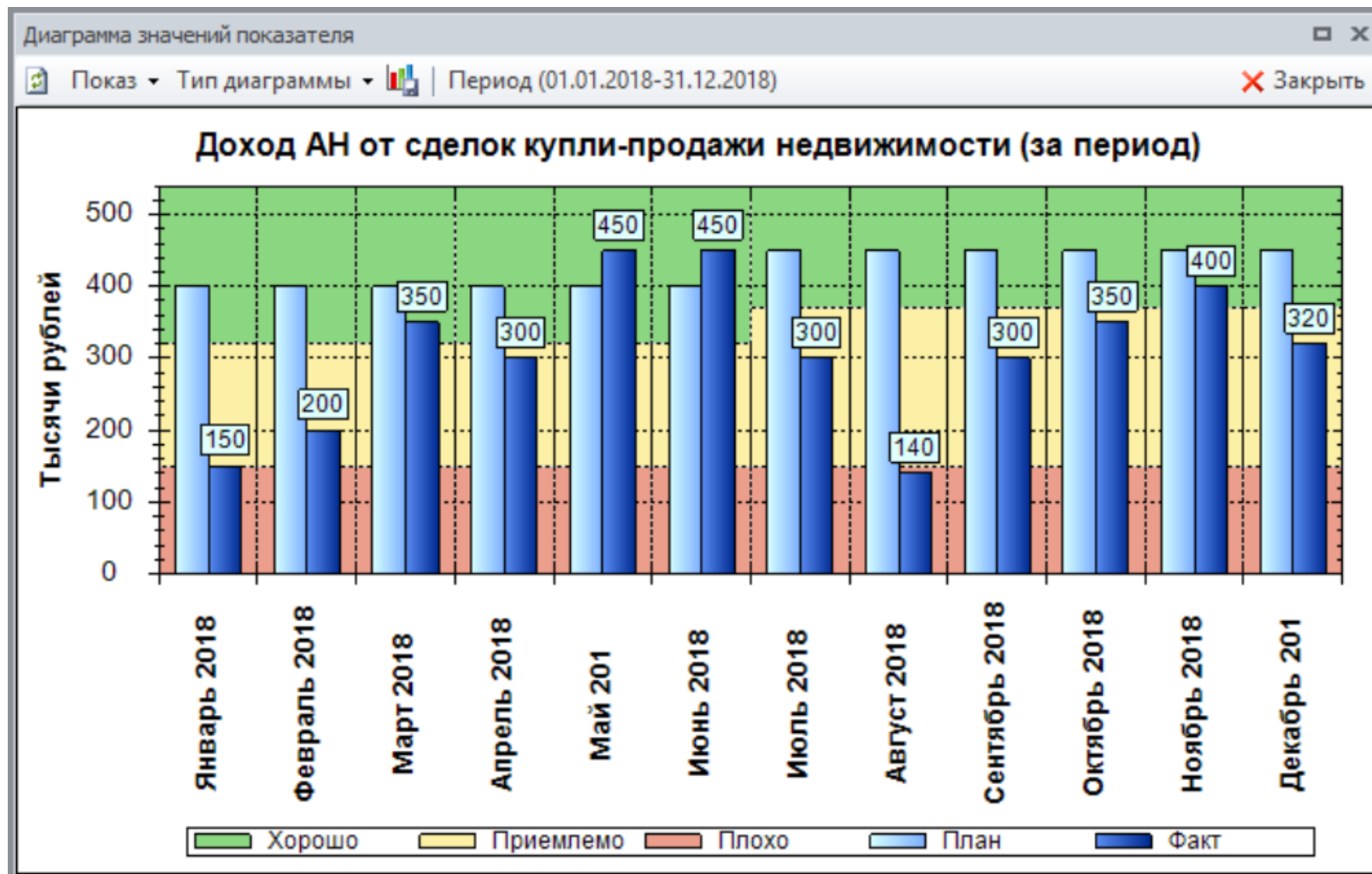
- ▶ Графическая модель бизнес-процесса (процедуры)





## 2. Система управления бизнес-процессами

- Показатели KPI бизнес-процессов – график



## 2. Система управления бизнес-процессами

### ► Свойства (параметры) показателя KPI

Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период) (Показатели)

Отчеты Действия Сохранить Закрыть

График Детализация

Основные

Ответственные

Значения

№ п/п: X

Название: Доход АН от сделок купли-продажи недвижимости (за период)

Периодичность: Месяц

Желаемый тренд: Увеличение

Единица измерения: X Тысячи рублей

Формула расчета

Рассчитываемый: ☐

Использовать формулу для: Для плановых и фактических значений

Формула:

Параметры диаграммы значений: X ...

Состав Процессы Цели Нормативно-справочные документы

| *Процесс                                    | Тип показателя процесса |
|---------------------------------------------|-------------------------|
| A 1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи     |                         |
| ▶ A 1.2 Купля-продажа объектов недвижимости |                         |
| *                                           |                         |

## 2. Система управления бизнес-процессами

- Регламенты и отчёты по бизнес-процессам (формируются автоматически)

Агентство недвижимости (АН)

- A1 Основные бизнес-процессы
  - A1.1 Оценка объектов недвижимости
  - A1.2 Купля-продажа объектов недвижимости
  - A1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости
  - A1.4 Управление недвижимостью
  - A1.5 Юридические консультации
- A2 Обеспечивающие бизнес-процессы
  - A2.1 Добавить
  - A2.2 Добавить на этот уровень
  - A2.3 Преобразовать в
  - A2.5 Переименовать F2
- A3 Управление
  - A3.1 Вырезать Ctrl+X
  - A3.2 Копировать Ctrl+C
  - A3.3 Удалить Del
  - A3.5 Найти... Ctrl+F
  - Переместить выше Ctrl+Up
  - Переместить ниже Ctrl+Down
  - Отчеты
  - Совместная работа
  - Дополнительно
  - Свойства Ctrl+E

Статус: Версия: 1.1, В работе, 18.06.2018, Роман.

Описание Процесса/Процедуры  
Регламент процесса  
Описание процесса и подпроцессов  
Проверка правильности построения диаграммы SADT  
Документооборот процесса  
Процессы модели  
Стрелки процессов SADT  
Матрица ответственности процесса  
Матрица ответственности процесса с ролями  
Владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)  
Иерархическая диаграмма  
Печатать диаграмму и все вложенные

## 2. Система управления бизнес-процессами

► Отчёт «Матрица ответственности процесса» для верхнего уровня.

В – владелец, И – исполнитель

| Процесс / Субъект                                            | Бухгалтерия | Генеральный директор | Директор по организационному и стратегическому развитию | Исполнительный директор | Коммерческий директор | Начальник отдела аренды недвижимости | Начальник отдела ИТ | Начальник отдела маркетинга | Начальник отдела оценки недвижимости | Начальник отдела персонала | Начальник отдела по работе с региональными партнёрами | Начальник отдела по управлению недвижимостью | Начальник риэлторского отдела | Начальник юридического отдела | Отдел аренды недвижимости | Отдел ИТ | Отдел маркетинга | Отдел оценки недвижимости | Отдел персонала | Отдел по работе с региональными | Отдел по управлению недвижимостью | Планово-аналитический отдел | Риэлторский отдел | Секретарь (офис-менеджер) | Транспортный отдел | Финансовый директор |
|--------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------|------------------|---------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
| Агентство недвижимости (АН)                                  |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A1 Основные бизнес-процессы                                  |             |                      |                                                         | В                       |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A1.1 Оценка объектов недвижимости                            |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     | В                           |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          | И                |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A1.2 Купля-продажа объектов недвижимости                     |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       | В                                            |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   | И                           |                   |                           |                    |                     |
| A1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости         |             |                      |                                                         |                         | В                     |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               | И                             |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A1.4 Управление недвижимостью                                |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            | В                                                     |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 | И                               |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A1.5 Юридические консультации                                |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              | В                             |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    | И                   |
| A2 Обеспечивающие бизнес-процессы                            |             |                      |                                                         | В                       |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A2.1 ИТ-обеспечение и связь                                  |             |                      |                                                         |                         |                       | В                                    |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           | И        |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A2.2 Административно-хозяйственное обеспечение               |             |                      |                                                         | В                       |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   | И                         |                    |                     |
| A2.3 Юридическое обеспечение                                 |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               | В                             |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    | И                   |
| A2.4 Делопроизводство и канцелярия                           |             |                      |                                                         | В                       |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             | И                 |                           |                    |                     |
| A2.5 Обеспечение безопасности                                |             |                      |                                                         | В                       |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           | И        |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A3 Управляющие бизнес-процессы                               |             | В                    |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A3.1 Стратегическое управление                               |             | В                    | И                                                       |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A3.2 Управление финансами                                    | И           |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   | И                           |                   |                           | В                  |                     |
| A3.3 Управление маркетингом и услугами                       |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     | В                           |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          | И                |                           |                 |                                 |                                   | И                           |                   |                           |                    |                     |
| A3.4 Управление сетью партнёров                              |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             |                                      | В                          |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           | И               |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A3.5 Управление персоналом                                   |             |                      |                                                         |                         |                       |                                      |                     |                             | В                                    |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  | И                         |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |
| A3.6 Управление бизнес-процессами и организационное развитие |             |                      | В                                                       | И                       |                       |                                      |                     |                             |                                      |                            |                                                       |                                              |                               |                               |                           |          |                  |                           |                 |                                 |                                   |                             |                   |                           |                    |                     |

## 2. Система управления бизнес-процессами

- ▶ Отчёт «Владельцы и аналитики процессов (включая ФИО)»

Владельцы и аналитики для группы бизнес-процессов  
**«А1 Основные бизнес-процессы»**

| Процесс                                              | Должность                                    | Тип связи           | Сотрудник                |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| А1.1 Оценка объектов недвижимости                    | Начальник отдела оценки недвижимости         | является владельцем | Белякова Инна Михайловна |
| А1.2 Купля-продажа объектов недвижимости             | Начальник риэлторского отдела                | является владельцем | Куламин Николай Иванович |
| А1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижимости | Начальник отдела аренды недвижимости         | является владельцем | Седов Олег Иванович      |
| А1.4 Управление недвижимостью                        | Начальник отдела по управлению недвижимостью | является владельцем | Пронина Алла Михайловна  |
| А1.5 Юридические консультации                        | Начальник юридического отдела                | является владельцем | Колосова Марина Юрьевна  |

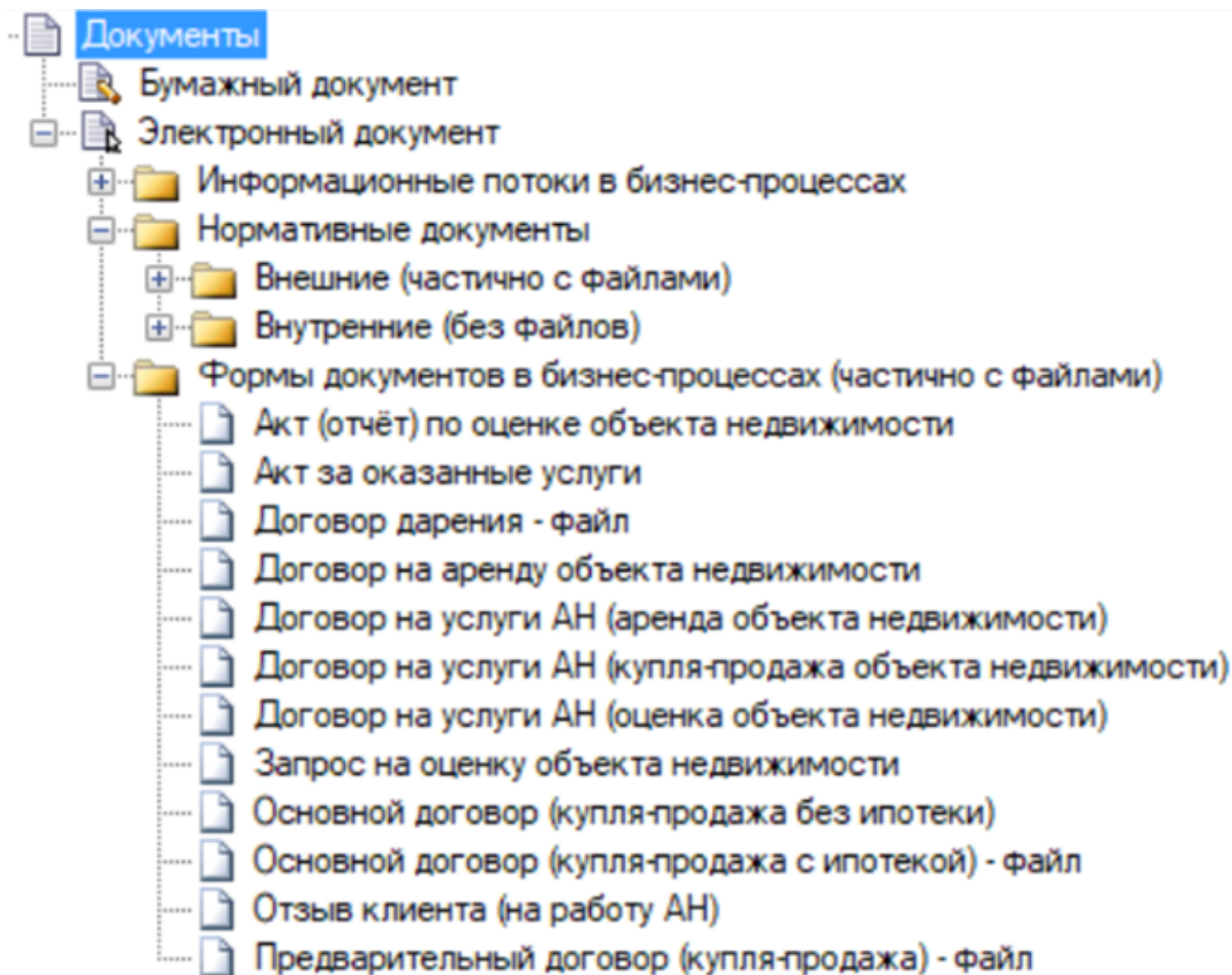
## 2. Система управления бизнес-процессами

► Содержание Регламента процедуры, который формируется автоматически

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 1. Общие положения .....               | 5  |
| 1.1. Цели процедуры.....               | 5  |
| 1.2. Владелец процедуры.....           | 5  |
| 1.3. Исполнители процедуры .....       | 5  |
| 1.4. Начало выполнения процедуры ..... | 5  |
| 1.5. Входы процедуры.....              | 5  |
| 1.6. Выходы процедуры .....            | 6  |
| 2. Диаграмма процедуры .....           | 7  |
| 3. Описание действий процедуры .....   | 8  |
| 4. Показатели .....                    | 11 |

## 2. Система управления бизнес-процессами

### ► Библиотека документов по бизнес-процессам (фрагмент)





## 2. Система управления бизнес-процессами

### ► Свойства (параметры) документа

Предварительный договор (купля-продажа) - файл (Электронный документ)

Отчеты Действия Сохранить Закреть

**Основные**

Название: Предварительный договор (купля-продажа) - файл

Тип документа: X Формы (шаблоны) документов ...

Код документа: 1.10.

Комментарий: Правила оформления документа

Файл электронного документа: X Предварительный договор купли-продажи.docx ...

\*\*\*\*

**Атрибуты** **Формируется программными продуктами**

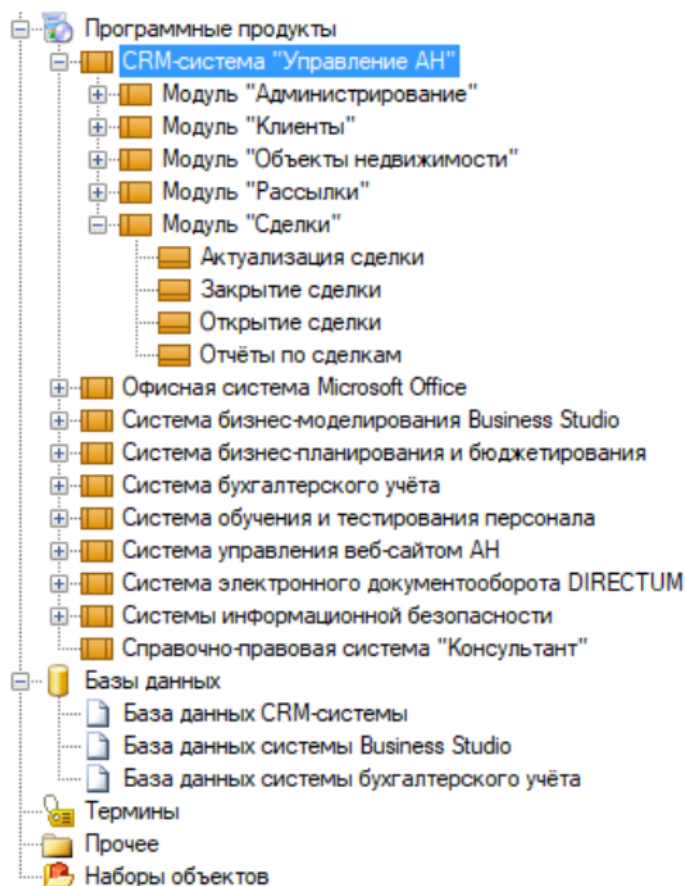
| Программный продукт         | Тип связи         |
|-----------------------------|-------------------|
| CRM-система "Управление АН" | создает на выходе |
| *                           |                   |

**Параметры ФСА**



## 2. Система управления бизнес-процессами

- ▶ Программные продукты (системная архитектура, автоматизация) – фрагмент



CRM-система "Управление АН" (Программные продукты)

Сохранить ✕ Закрыть

Отчеты Действия

Основные

Параметры ФСА

Название: CRM-система "Управление АН"

\*Тип: Информационная система

Версия: 3.0

Категория: X Система управления

Требуется реализация: ☐

Комментарий: Ссылки на руководство пользователя и администратора

Поддерживает процессы | Формирует бумажные документы | Формирует электронные документы

| Процесс                                             | Тип связи      |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| A1.1 Оценка объектов недвижимости                   | поддерживается |
| ▶ A1.2 Купля-продажа объектов недвижимости          | поддерживается |
| A1.2.1 Поиск объектов недвижимости для продажи      | поддерживается |
| A1.2.2 Выполнение сделки купли-продажи              | поддерживается |
| A1.3 Работа с арендой / наймом объектов недвижим... | поддерживается |

### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

#### ▶ **3.1. Организационная структура АН до уровня должностей**

Организационная структура представлена в виде дерева (иерархического списка) и графических моделей (организационных диаграмм) для каждого подразделения (отдела).

Организационная структура включает все подразделения и должности, имеющиеся в крупном универсальном агентстве недвижимости, предоставляющем все основные услуги.

Организационная структура также включает список ролей, рабочих групп и внешних субъектов.

Свойства (параметры) для структурных единиц не заполнены.

*Путь: «Субъекты».*

#### ▶ **3.2. Положения о подразделениях и должностные инструкции (формируются автоматически)**

Положения о подразделениях и должностные инструкции формируются автоматически для всех подразделений и должностей. Полнота документов зависит от объёма прописанного функционала соответствующей структурной единицы и заданных параметров.

Настроено автоматическое формирование детальной должностной инструкции для должности «Риэлтор».

### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

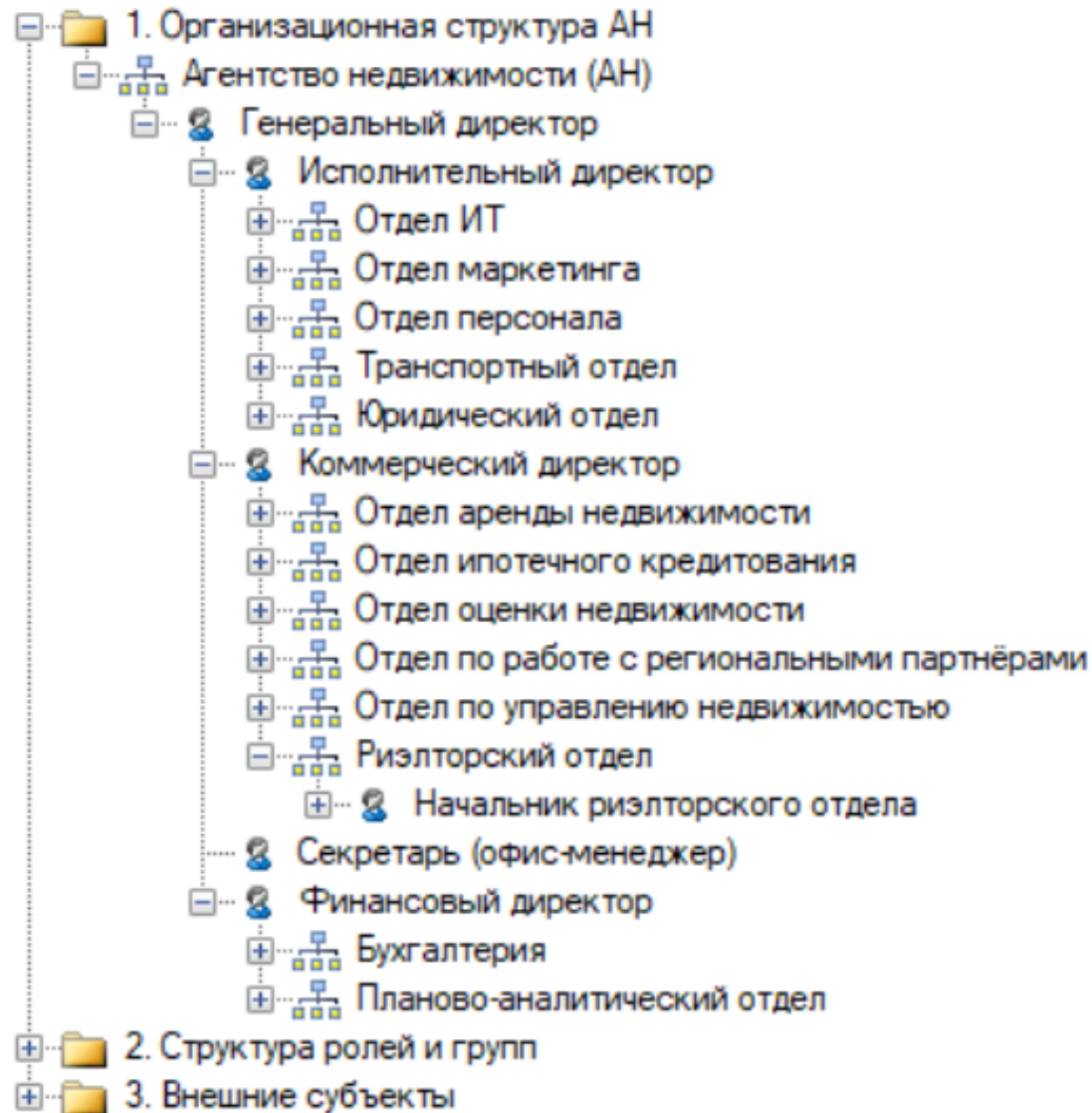
#### ▶ 3.3. Отчёты по организационной структуре

По субъектам организационной структуры автоматически формируются следующие Отчёты в Business Studio:

- описание должности / подразделения
- матрица ответственности субъекта
- список сотрудников
- описание роли

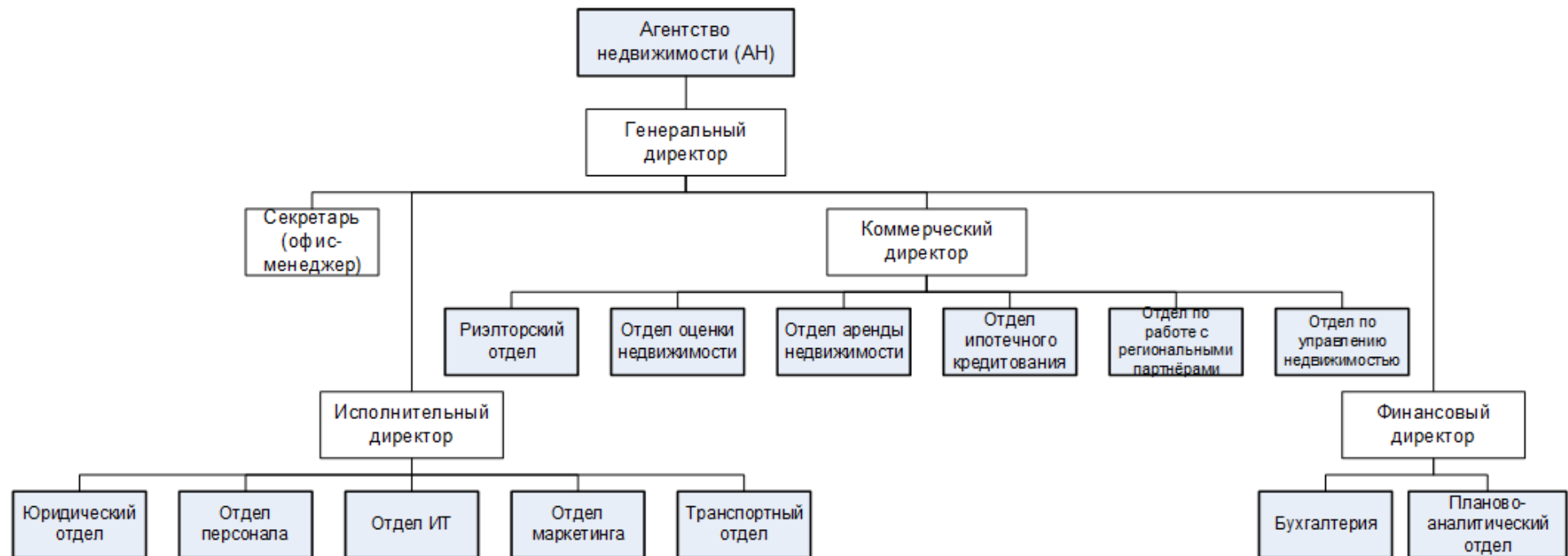
### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

- Организационная структура (в виде иерархического списка), верхний уровень



### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

- Организационная структура (в виде графической модели), верхний уровень



### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

#### ► Свойства (параметры) должности

Ризлтор (Субъекты)

Сохранить ✕ Закреть

Отчеты Действия

Основные

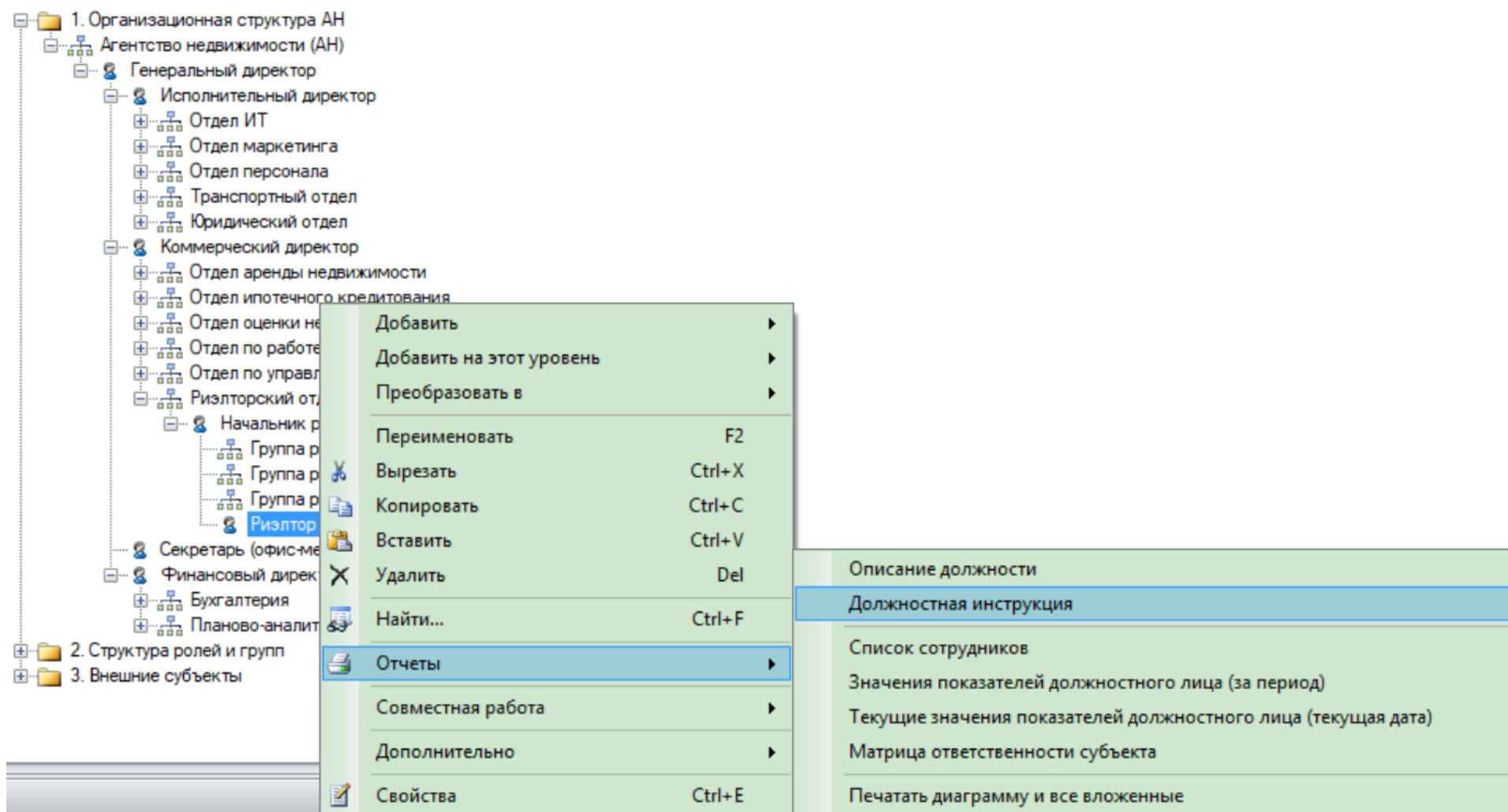
Параметры должности

Параметры ФСА

|                                    |                                                                     |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Название должности:                | Ризлтор                                                             |
| Обязанности:                       | ✕ Достижение установленных плановых значений показателей KPI ...    |
| Ответственность:                   | ✕ - Сохранность документов, неразглашение сведений, относящихся ... |
| Права:                             | ✕ - Принимать решения в пределах своей компетенции. - Взаимодейс... |
| Порядок назначения и освобождения: | ✕ ...                                                               |
| Квалификационные требования:       | ✕ Необходимые: - На должность назначается лицо, имеющее соответ...  |
| Материально ответственное лицо:    | <input type="checkbox"/>                                            |
| Замещающий:                        | ✕ Начальник ризлторского отдела ...                                 |
| Порядок замещения:                 | ✕ ...                                                               |
| Категория:                         | ✕ Специалисты ...                                                   |
| Количество штатных единиц:         | ✕ 1 ▾                                                               |
| Занято штатных единиц:             | 1 ▾                                                                 |
| Свободно штатных единиц:           | 0 ▾                                                                 |

### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

- ▶ Автоматическое формирование должностных инструкций, положений о подразделениях и отчётов



### 3. Система управления персоналом и организационной структурой

► Содержание Должностной инструкции, которая формируется автоматически

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Общие положения .....                                                   | 5  |
| 1.1. Требования к квалификации .....                                       | 5  |
| 1.2. Документация .....                                                    | 5  |
| 2. Должностные обязанности.....                                            | 6  |
| 2.1. Выполняемые функции .....                                             | 6  |
| 2.2. Прочие обязанности .....                                              | 6  |
| 3. Показатели деятельности .....                                           | 8  |
| 4. Права .....                                                             | 9  |
| 5. Ответственность .....                                                   | 10 |
| 6. Взаимодействие с другими сотрудниками и сторонними организациями .....  | 11 |
| 6.1. Входящие документы, информация и товарно-материальные ценности .....  | 11 |
| 6.2. Исходящие документы, информация и товарно-материальные ценности ..... | 11 |



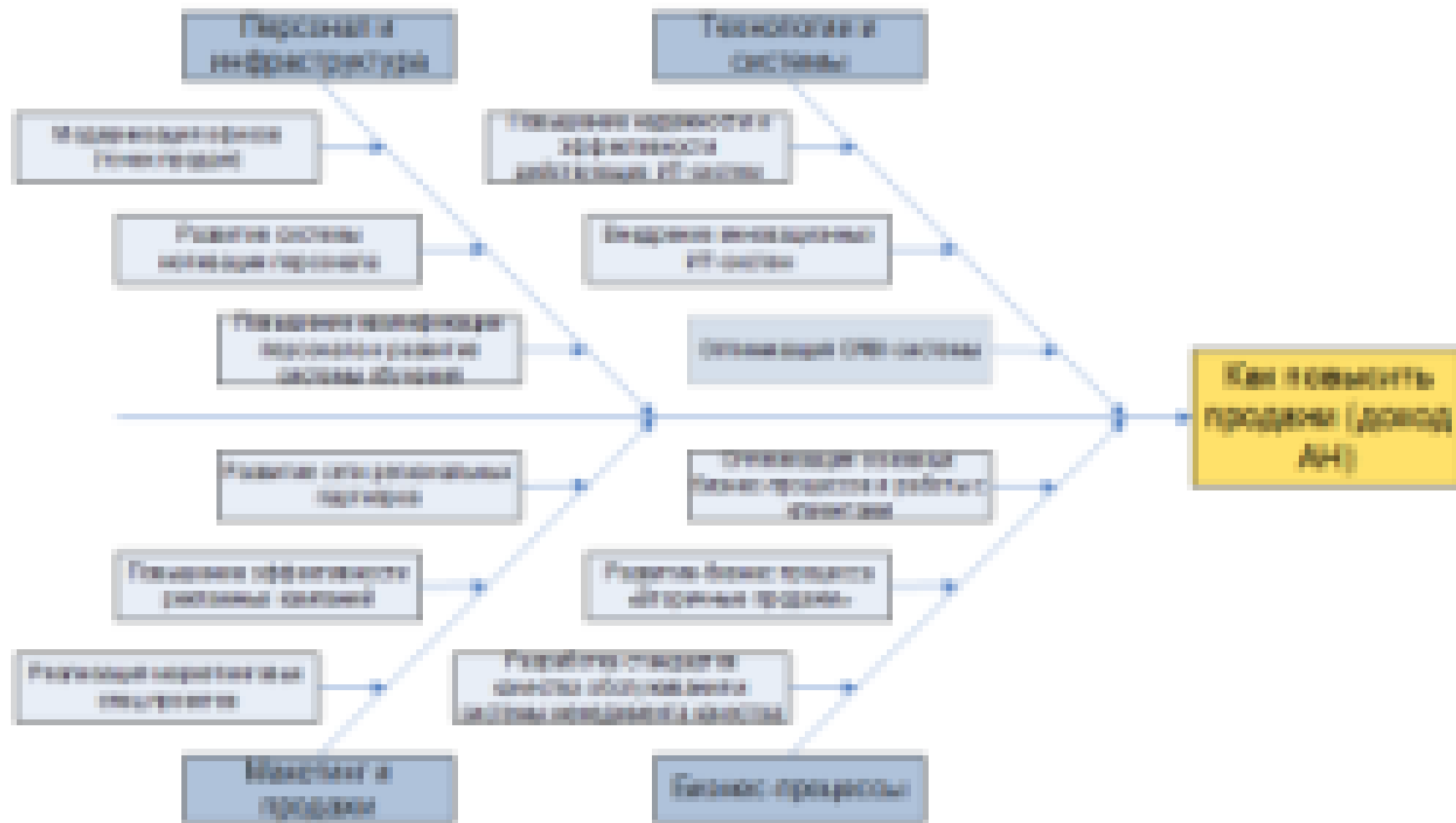
## 4. Карты решений (Cause and Effect Diagram)

- ▶ Аналитические модели по решению самых актуальных задач агентства недвижимости.
  - Как повысить продажи (доход АН)
  - Как снизить издержки
  - Как снизить текучесть кадров
  - Как преодолеть недостаток времени, перегрузки и задержки в работе
  - Как реализовать стратегию и выполнить показатели KPI

*Путь: «Управление – СМК – Диаграммы Исикавы».*

## 4. Карты решений (Cause and Effect Diagram)

- ▶ Показан общий вид модели (без детализации)



## 5. Дополнительно

- ▶ Стандарт качества ISO 9001:2015 (иерархическая структура и тексты требований)

*Путь: «Управление – СМК – Стандарты».*

- ▶ В Модели также заполнены дополнительные информационные справочники без детализации: направления деятельности (услуги), базы данных, внешние ссылки, физические лица и др.

# Система Business Studio

- ▶ Модель агентства недвижимости разработана на базе системы бизнес-моделирования Business Studio.
- ▶ Первая версия системы Business Studio появилась на рынке в 2004 году. Разработчик: ГК «Современные технологии управления» (Россия).
- ▶ К 2021 году Business Studio лидирует по числу клиентов в России и СНГ (более 1300) в классе программных продуктов бизнес-моделирования.
- ▶ В процессе обучения студентов систему используют более 150 ВУЗов и бизнес-школ в рамках партнерской программы поддержки учебных заведений.
- ▶ Основная задача, которую решает Business Studio – это создание комплексной модели бизнеса (Enterprise Architecture) в целях организации его эффективной работы.



# Система Business Studio – решаемые задачи



# Источники информации (электронные книги)

- ▶ <https://allsoft.ru/software/vendors/tekhnologii-upravleniya-i-razvitiya/>



# Дополнительные модули для системы Business Studio

- ▶ Более подробная информация на официальном сайте

<https://www.businessstudio.ru/buy/models>



# Информация об авторе

## ► **Исаев Р.А.**

Эксперт по организационному развитию и процессному управлению

Партнёр ГК «Современные технологии управления»

Руководитель проектов организационно-корпоративного развития

Профессиональный бизнес-тренер

Автор 10 книг и более 50 публикаций в научно-практических журналах

Автор и разработчик бизнес-моделей и модулей для системы Business Studio, которые на протяжении многих лет активно внедряются и используются в организациях России и СНГ

- Комплексная типовая бизнес-модель банка (финансовой организации)
- Модель агентства недвижимости: стратегия, бизнес-процессы, организационная структура
- Process Optimizer: система анализа и оптимизации бизнес-процессов
- HR Optimizer: система анализа и оптимизации работы персонала
- Task Manager: система управления задачами (с поддержкой Agile)
- Risk Manager: система управления операционными рисками
- IT Architect: система управления ИТ-архитектурой

[www.isaevroman.ru](http://www.isaevroman.ru)